

ANALISIS KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP LAYANAN UNIT SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

Yuda Yuliana¹, Rangga Sanjaya², Mayya Nurbayanti Shobary³

¹Universitas BSI Bandung
Jalan Sekolah Internasional No.1-6 Antapani, Bandung
e-mail: yuda.juliana18@gmail.com

²Universitas BSI Bandung
Jalan Sekolah Internasional No.1-6 Antapani, Bandung
e-mail: ragga.rsj@bsi.ac.id

³Universitas BSI Bandung
Jalan Sekolah Internasional No.1-6 Antapani, Bandung
e-mail: mayya.mny@bsi.ac.id

Abstract

Satisfaction in work is an individual thing. Each individual will have a level of satisfaction varies according to the system of values prevailing in him. This study was conducted to determine the level of employee satisfaction with the services in the information systems unit PT Kereta Api Indonesia (Persero) in order to get results that can make service information systems unit to be better again. Based on the analysis of Multiple Linear Regression method Technology Acceptance Model, obtained the result that the employees satisfied with the usability factor (Perceived Usefulness) the variable Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use influencing variable Attitude Toward Using With his existing results of scientific research, the expected improvement in the quality of services provided to the employee information systems unit.

Keywords: Employee Satisfaction, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using.

1. Pendahuluan

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai. Kepuasan kerja menurut Martoyo (1992: 115), "Pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi".

Kepuasan dalam kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya. Ini

disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya.

Pengguna produk perangkat lunak ERP pada PT PLN (Persero), menggunakan metode TAM yang menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna (Irantu, 2012). Pengujian kepuasan konsumen terhadap restoran XYZ, dengan metode data mining dapat memberikan informasi yang baru kepada manajemen terhadap konsumen (Mandasari, 2011). Kepuasan pengguna layanan perpustakaan dalam penerapan

teknologi informasi di perpustakaan STIKOM Medan dengan metode TAM dapat menghasilkan informasi setuju atau tidaknya kemudahan pelayanan tersebut diterapkan (Relawati, 2014).

Teknologi Informasi (TI) dalam suatu organisasi, baik itu organisasi yang menghasilkan produk atau jasa mempunyai peranan dan fungsi yang sangat penting, yaitu mendukung kegiatan operasional dalam suatu organisasi, mendukung pimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan serta memberikan keunggulan strategis dalam bidang Teknologi Informasi. Penggunaan sumber daya teknologi informasi dan sumber daya manusia yang seimbang secara efisien dan efektif dapat dijadikan modal dan sasaran strategis bagi organisasi.

Dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai yang dapat membantu kepuasan kerja pegawai diperlukan tindakan yang cepat dan tepat dalam sebuah permasalahan mengenai Teknologi Informasi yang dihadapi pegawai. Untuk mencapai hal tersebut dibuatlah unit pelayanan TI, dan selanjutnya disebut sebagai *IT Helpdesk* PT Kereta Api Indonesia (Persero), sejak tahun 2010 guna dapat menyelesaikan permasalahan mengenai TI. Pengaduan yang diterima oleh *IT Helpdesk* PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam sehari mencapai 30 sampai 50 pengaduan atau lebih jika ada gangguan masal. Namun, masih terdapat pengaduan masalah IT dari pegawai yang tidak terselesaikan tepat waktu sehingga menyebabkan ketidakpuasan pegawai kepada *IT Helpdesk* PT Kereta Api Indonesia (Persero). Oleh karena hal tersebut, penulis melakukan penelitian ilmiah yang berjudul **Analisis Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan Unit Sistem Informasi Menggunakan *Technology Acceptance Model* di PT Kereta Api Indonesia (Persero)**.

2. Metode Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas maka metode penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

2.1 Observasi

Suatu cara yang dilakukan oleh penulis dengan melakukan pengamatan dan penelitian secara langsung pada objek penelitian yang terkait, yaitu dengan mengamati secara langsung pada

layanan yang diberikan oleh unit sistem informasi kepada pegawai. Observasi dilakukan pada pegawai Unit Sistem Informasi yang memberikan solusi tentang permasalahan TI kepada pegawai di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero)

2.2 Wawancara

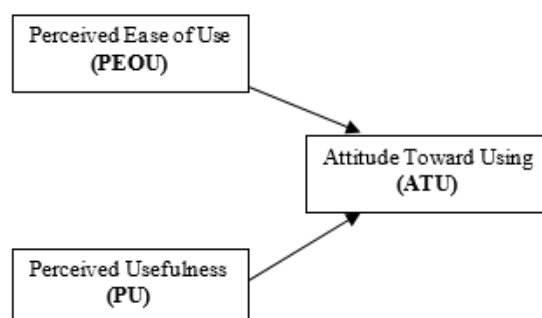
Penulis melakukan tanya-jawab dan bertatap muka langsung dengan pihak-pihak yang terkait, menanyakan secara langsung, salah satunya bagaimana pendapat *Manager Service Desk, End User Support and Performance Reporting* tentang laporan yang masuk ke unit sistem informasi, serta wawancara kepada pegawai *IT Helpdesk* yang bekerja 7 x 24 jam bagaimana mereka melakukan penyelesaian permasalahan yang masuk.

2.3 Studi Pustaka

Penulis melakukan studi kepustakaan dengan tujuan agar memperoleh data teoritis yang bersumber dari buku ilmiah dan tulisan yang berkaitan dengan kualitas, kemudahan dan masalah-masalah yang berkaitan dengan objek skripsi.

2.4 Kuesioner

Penulis memberikan kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai kepuasan terhadap pelayanan *IT Helpdesk* PT Kereta Api Indonesia (Persero) kepada Pegawai Kantor Pusat Unit Komersial dan Keuangan.



Gambar 1.
Konsep Penelitian Hubungan *Perceive Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Attitude Toward using*

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, *konsep penelitian* dibentuk dari 2 keyakinan individual, yaitu *Perceived Ease of Use*

(PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) yang menjadi sumber utama kerangka penelitian ini. *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) diindikasikan memiliki pengaruh terhadap *Attitude Toward Using* (ATU).

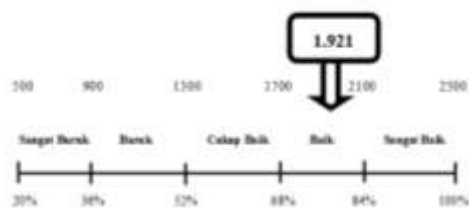
3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

a. Kategorisasi Variabel *Perceived Usefulness* sebagai berikut:

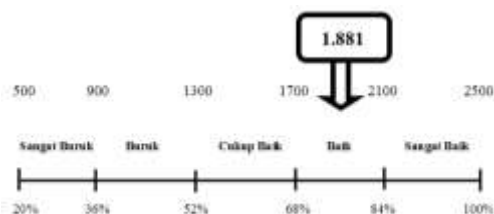
Berdasarkan interval skor di atas, skor total variabel *perceived usefulness* sebesar 1.877 berada pada interval 1700 - 2100. Artinya, variabel *Perceived Usefulness* dikategorikan "Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa variabel *perceived usefulness* direspon positif oleh Pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero).

b. Kategorisasi Variabel *Perceived Ease of Use* sebagai berikut:



Berdasarkan interval skor di atas, skor total variabel *Perceived Ease of Use* sebesar 1.921 berada pada interval 2100-2500. Artinya, variabel *Perceived Ease of Use* dikategorikan "Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa variabel *perceived ease of use* direspon positif oleh Pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero).

c. Kategorisasi Variabel *Attitude Toward Using* sebagai berikut

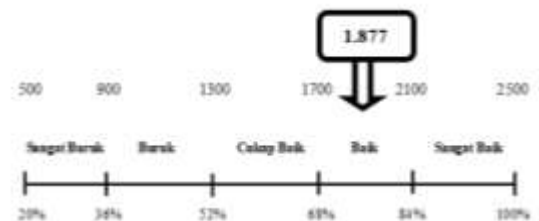


Berdasarkan interval skor di atas, skor total variabel *attitude toward using* sebesar 1.881 berada pada interval

1700 - 2100. Artinya, variabel *Attitude Toward Using* dikategorikan "Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa variabel *attitude toward using* direspon positif oleh Pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero).

3.2 Analisis Statistik

Untuk mengetahui model regresi yang baik atau tidak, maka penelitian menggunakan uji asumsi klasik



terhadap model regresi yang digunakan. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

3.2.1 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah analisis statistika untuk melihat data apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak normal. Normalitas bukan dilakukan pada datanya tetapi pada regresi data. Apabila data berdistribusi normal, maka alat analisis yang selanjutnya yang harus digunakan adalah *statistic parametik*. Indikator yang dilihat adalah yang membandingkan antara hasil analisis uji normalitas dengan 0,05. Apabila hasil uji > 0,05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal, artinya alat analisis selanjutnya harus menggunakan *statistic parametrik*. Apabila hasil uji < 0,05 maka alat analisis yang harus digunakan adalah statistik *non-parametrik*. Hasil uji normalitas nampak pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the	
				Estimate	Durbin-Watson
1	.358 ^a	.129	.113	1.772	1.815

a. Predictors: (Constant), Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness
b. Dependent Variable: Attitude Toward Using

Berdasarkan tabel IV.24 di atas menunjukkan bahwa data pada variabel X_1 , X_2 , dan Y berdistribusi normal dan menggunakan statistik parametric, dapat dilihat pada *Asymp. Sig. (2-tailed)*, yaitu:

- 1) Var (X_1) terhadap Var (Y) 0,499
- 2) Var (X_2) terhadap Var (Y) 0,326
- 3) Var (X_1) dan Var (X_2) terhadap Var (Y) adalah 0,933

Ketiga hasil tersebut di atas 0,05, artinya variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Attitude Toward Using* berdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah adanya kolerasi antar variabel itu sendiri, pada pengamatan yang berbeda waktu atau individu. Umumnya pada kasus ini banyak yang terjadi pada data *time series*. Gejala autokorelasi ini dapat dideteksi dengan menggunakan uji *Durbin-Watson*.

Tabel 2. Nilai Durbin-Watson Untuk Uji Autokorelasi Model Summary

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1							
(Constant)	8,708	2,454	3,552	.000			
Perceived Usefulness	.159	.190	1,449	.149	.822	1,084	
Perceived Ease of Use	.381	.111	3,380	.000	.922	1,084	

a. Dependent Variable: Attitude Toward Using

Berdasarkan hasil pengolahan dengan SPSS 16 diperoleh nilai statistik *Durbin-Watson* (D-W) = 1,815, maka tidak terjadi autokorelasi, jika nilai DW di atas $-2 < DW < 2$.

c. Uji Multikolonieritas

Multikolonieritas artinya antara variabel independen yang terdapat dalam model memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna atau koefisien korelasinya tinggi. Akibat dari adanya multikolonieritas adalah tidak tertentu atau kesalahan standarnya tidak terhingga. Hal ini menimbulkan bias dalam estimasi. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi kolerasi antar variabel. Metode untuk menguji adalah ada tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF). Batas nilai VIF adalah 10, apabila nilai VIF lebih dari 10 maka disimpulkan terjadinya multikolonieritas.

Tabel 3. Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas Coefficients

	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Var (X1) terhadap Var (Y)	Var (X2) terhadap Var (Y)	Var (X1) dan Var (X2) terhadap Var (Y)
N	100	100	100
Normal Parameters ^a	Mean:	.0000000	.0000000
	Std. Deviation:	1.82099954	1.77350469
Most Extreme Differences	Absolute	.083	.095
	Positive	.056	.082
Negative	Negative	-.083	-.095
	Kolmogorov-Smirnov Z	.829	.951
Asymp. Sig. (2-tailed)	.499	.526	.911

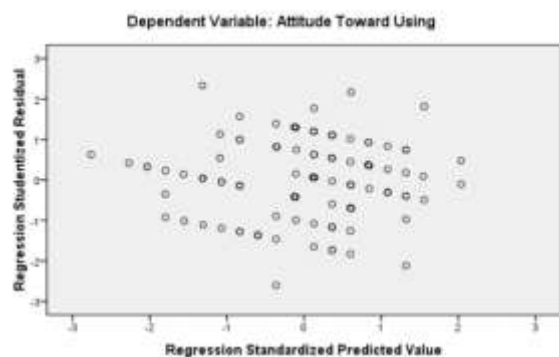
a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan nilai VIF yang diperoleh seperti terlihat pada tabel IV.26 di atas menunjukkan tidak ada kolerasi yang sangat kuat antara sesama variabel bebas, dimana nilai *tolerance* 0,922 lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF 1,084 lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel bebas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antar residual tidak homogeny yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Situasi heteroskedastisitas akan menyebabkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien dan hasil taksiran dapat menjadi kurang atau melebihi dari yang semestinya. Dengan demikian, agar koefisien-koefisien regresi tidak menyesatkan, maka situasi heteroskedastisitas tersebut harus dihilangkan dari model regresi.

Scatterplot



Gambar 2. Grafik Heteroskedastisitas

Grafik di atas menjelaskan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol

pada sumbu Y hal ini menjelaskan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.2.2 Pengaruh Antar Variabel

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen X_1 dan X_2 secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen Y . Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Estimasi model regresi linier berganda ini menggunakan *software* SPSS 16 dan diperoleh hasil output sebagai berikut:

Tabel 4 Koefisien Kegunaan (X_1) Terhadap Sikap (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.326 ^a	.051	.042	1.836

a. Predictors: (Constant), PU

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X_1 mempengaruhi variabel Y secara simultan. Koefisien yang terdapat pada persamaan di atas dapat diketahui bahwa besarnya R square sebesar 0,051 atau 5,1%. Mempunyai arti bahwa pengaruh *Perceived Usefulness* (X_1) secara bersama-sama terhadap *Attitude Toward Using* (Y) adalah sebesar 5,1% dan sisanya sebesar 94,9% adalah pengaruh yang diberikan oleh variabel lain di luar model atau penelitian ini.

Tabel 5. Koefisien Kemudahan (X_2) Terhadap Sikap (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.330 ^a	.109	.100	1.782

a. Predictors: (Constant), PEOU

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X_2 mempengaruhi variabel Y secara simultan. Koefisien yang terdapat pada persamaan di atas dapat diketahui bahwa besarnya R square sebesar 0,109 atau 10,9%. Mempunyai arti bahwa pengaruh *Perceived Ease of Use* (X_2) secara bersama-sama terhadap *Attitude Toward Using* (Y) adalah sebesar 10,9% dan sisanya sebesar 89,1%

adalah pengaruh yang diberikan oleh variabel lain di luar model atau penelitian ini.

Tabel 6. Koefisien Kegunaan (X_1) dan Kemudahan (X_2) Terhadap Sikap (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.358 ^a	.129	.111	1.772

a. Predictors: (Constant), PEOU, PU

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X_1 dan X_2 mempengaruhi variabel Y secara simultan. Koefisien yang terdapat pada persamaan di atas dapat diketahui bahwa besarnya R square sebesar 0,129 atau 12,9%. Mempunyai arti bahwa pengaruh *Perceived Usefulness* (X_1) dan *Perceived Ease of Use* (X_2) secara bersama-sama terhadap *Attitude Toward Using* (Y) adalah sebesar 12,9% dan sisanya sebesar 81,1% adalah pengaruh yang diberikan oleh variabel lain di luar model atau penelitian ini.

Tabel 7. Pengujian F Hitung

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.885	1	17.885	5.287	.024 ^a
	Residual	331.505	98	3.383		
	Total	349.390	99			

a. Predictors: (Constant), PU

b. Dependent Variable: ATU

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Sig. 0.024 yang berarti $<$ criteria signifikan (0.05), dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan artinya model regresi linier memenuhi kriteria linieritas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 8. Pengujian F Hitung

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.074	1	38.074	11.985	.001 ^a
	Residual	311.316	98	3.177		
	Total	349.390	99			

a. Predictors: (Constant), PEOU

b. Dependent Variable: ATU

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Sig. 0.001 yang berarti < criteria signifikan (0.05), dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan artinya model regresi linier memenuhi kriteria linieritas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 9. Pengujian F Hitung

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.904	2	22.452	7.153	.001 ^b
	Residual	304.486	97	3.139		
	Total	349.390	99			

a. Predictors: (Constant), Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness

b. b. Dependent Variable: Attitude Toward Using

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Sig. 0.001 yang berarti < criteria signifikan (0.05), dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan artinya model regresi linier memenuhi kriteria linieritas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 10.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.342	1.952		7.348	.000
	PU	.247	.108	.226	2.299	.024

a. Dependent Variable: ATU

Berdasarkan tabel diatas diperoleh model persamaan regresi : $Y = 14.342 + 0.247(X_1)$ dimana:

- 1) konstanta sebesar 14.342 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan satu satuan pada semua variabel independent maka akan mengalami perubahan dengan arah yang sama sebesar 14.342.
- 2) Koefisien regresi X_1 untuk *Perceived Usefulness* sebesar 0.247 dan bertanda positif menyatakan bahwa setiap terjadi perubahan satu satuan pada variabel kemudahan dimana variabel lainnya tetap, maka akan mengalami perubahan dengan arah yang sama sebesar 0.247 atau 24.7%.

Tabel 11.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.708	2.058		5.686	.000
	PEOU	.370	.107	.330	3.462	.001

a. Dependent Variable: ATU

Berdasarkan tabel diatas diperoleh model persamaan regresi : $Y = 11.708 + 0.370(X_2)$ dimana:

- 1) konstanta sebesar 11.708 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan satu satuan pada semua variabel independent maka akan mengalami perubahan dengan arah yang sama sebesar 11.708.
- 2) Koefisien regresi X_2 untuk *Perceived Ease of Use* sebesar 0.370 dan bertanda positif menyatakan bahwa setiap terjadi perubahan satu satuan pada variabel kemudahan dimana variabel lainnya tetap, maka akan mengalami perubahan dengan arah yang sama sebesar 0.370 atau 37%

Tabel 12.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

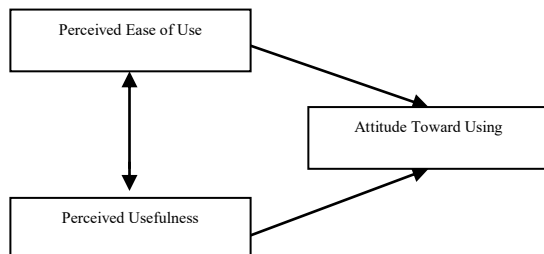
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.706	2.456		3.952	.000
	Perceived Usefulness	.159	.108	.146	1.475	.143
	Perceived Ease of Use	.324	.111	.290	2.934	.004

a. Dependent Variable: ATU

Berdasarkan tabel diatas diperoleh model persamaan regresi : $Y = 9.706 + 0.159(X_1) + 0.324(X_2)$ dimana:

- 1) konstanta sebesar 9.706 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan satu satuan pada semua variabel independent maka akan mengalami perubahan dengan arah yang sama sebesar 9.706.
- 2) Koefisien regresi X_1 *Perceived Usefulness* sebesar 0.159 dan X_2 untuk *Perceived Ease of Use* sebesar 0.324 serta bertanda positif menyatakan bahwa setiap

terjadi perubahan satu satuan pada variabel kemudahan dimana variabel lainnya tetap, maka akan mengalami perubahan dengan arah yang sama sebesar 15.9% atau 32.4%.



Gambar 3. Analisis Jalur

b. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan dalam menerima atau menolak hipotesis ini. Dalam pengujian ini, keputusan yang dibuat mengandung ketidakpastian, artinya keputusan bisa benar atau salah (Misbahuddin dan Hasan, 2013:38). Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji f dan uji t.

Hipotesis 1

H_0 : Diduga persepsi kegunaan (PU) terhadap sikap (ATU) dalam layanan unit sistem informasi tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

H_1 : Diduga persepsi kegunaan (PU) terhadap sikap (ATU) dalam layanan unit sistem informasi terdapat pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan uji f yang telah dilakukan menghasilkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($5.287 > 3.090$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) dan pada uji t yang telah dilakukan menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.299 > 1.985$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara kegunaan terhadap sikap.

Hipotesis 2

H_0 : Diduga persepsi kemudahan (PEOU) terhadap sikap (ATU) dalam layanan unit sistem informasi tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

H_1 : Diduga persepsi kemudahan (PEOU) terhadap sikap (ATU) dalam layanan unit

sistem informasi terdapat pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan uji f yang telah dilakukan menghasilkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($7.153 > 3.090$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) dan pada uji t yang telah dilakukan menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.934 > 1.985$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara kemudahan terhadap sikap.

Hipotesis 3

H_0 : Diduga persepsi kemudahan (PEOU) terhadap sikap (ATU) dalam layanan unit sistem informasi tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

H_1 : Diduga persepsi kemudahan (PEOU) terhadap sikap (ATU) dalam layanan unit sistem informasi terdapat pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan uji f yang telah dilakukan menghasilkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($11.985 > 3.090$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) dan pada uji t yang telah dilakukan menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.462 > 1.985$) dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara kegunaan terhadap sikap.

3.3 Pembahasan

Setelah menilai model secara keseluruhan dan menguji hubungan kausalitas seperti yang dihipotesiskan, tahap selanjutnya adalah pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Analisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude Toward Using* layanan IT (Unit Sistem Informasi) kepada pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) Unit Komersial dan Keuangan.

Ternyata *Perceived Usefulness* itu memiliki hubungan yang positif dengan *Attitude Toward Using* dengan tingkat hubungan 0,226, selain itu nampak juga secara nyata mereka itu saling mempengaruhi dimana *Perceived Usefulness* mempengaruhi *Attitude Toward Using* sebesar 22,6%.

2. Analisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using* dari layanan IT (Unit Sistem Informasi) kepada pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) Unit Komersial dan Keuangan.

Ternyata *Perceived Ease of Use* itu memiliki hubungan yang positif dengan *Attitude Toward Using* dengan tingkat hubungan 0,330, selain itu nampak juga secara nyata mereka itu saling mempengaruhi dimana *Perceived Usefulness* mempengaruhi *Attitude Toward Using* sebesar 33%.

3. Analisis pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using* dari IT (Unit Sistem Informasi) kepada pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) Unit Komersial dan Keuangan

Berdasarkan penelitian pada kolom R dan R square, ternyata *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* itu memiliki hubungan yang positif dengan *Attitude Toward Using* dengan tingkat hubungan R 0,358 dan R square 0,129, selain itu nampak juga secara nyata mereka itu saling mempengaruhi dimana *Perceived Usefulness* dan *Perceived Usefulness* mempengaruhi *Attitude Toward Using* sebesar 35,8%.

4. Kesimpulan

Hasil pengujian atas model yang diajukan menunjukkan hasil yang baik. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pegawai PT Kereta Api Indonesia (Pesero) di Unit Komersial dan Keuangan, mengenai pengujian Model Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan Unit Sistem Informasi, maka dapat diambil kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian yang didapat adalah Variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* sangat berpengaruh terhadap variabel *Attitude Toward Using*.
- b. Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif, faktor yang mempengaruhi yaitu mayoritas responden menyatakan setuju bahwa layanan jaringan komputer (*internet/intranet*) yang disediakan sudah baik.

4.1. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran-saran yang peneliti ajukan sebagai berikut:

- a. Dengan ada nya hasil dari penelitian ilmiah ini diharapkan adanya perbaikan kualitas layanan yang diberikan unit sistem informasi terhadap pegawai.

- b. Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut lagi, tidak sebatas layanan unit sistem informasi nya, misalkan terhadap aplikasi yang sudah digunakan di PT Kereta Api Indonesia (Persero). Sehingga bisa menjelaskan lebih lanjut apakah aplikasi tersebut sudah sesuai atau bisa ditingkatkan menjadi lebih baik.
- c. Jenis Responden pun bisa di ubah, misal pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) di kantor pusat mungkin akan berbeda dengan pegawai di daerah.
- d. Metode yang bisa digunakan untuk penelitian sebuah aplikasi salah satunya dengan metode *Usability Testing*, merupakan teknik yang digunakan untuk mengevaluasi produk dengan menguji pada pengguna.

Referensi

- Abdala, Ibrahim. 2005. Evaluating Effectiveness of e-blackboard System using TAM Framework. *AACE Journal*, 15 279-287.
- Adya Brata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.S, Moenir., 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basirun, 2009. Jenis-jenis Penelitian-penelitian <http://basirunjenispel.blogspot.com>. Diakses: 1 Juni 2016.
- Bisnis, P. S. (2014). Analisis Technology Acceptance Model Dalam Memahami Niat Perilaku Mahasiswa Untuk Menggunakan E-Learning, 15–16.
- Budiman, F., & Arza, F. I. (2013). Pendekatan Technology Acceptance Model Dalam Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah. *Wahana Riset Akuntansi*, 1(1), 87–110. Retrieved from <http://ejournal.fip.unp.ac.id/index.php/wra/article/view/2315>
- Chuttur, Mohammad. *Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions*, Indiana University, USA. ISSN 1535-6078

- Devi, N. L. N. S., & Suartana, I. W. (2014). Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 6(1), 167–184. Retrieved from <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/7797>
- Duwi Priyatno, SE (2008) dalam buku *paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS* Yogyakarta : Mediakom
- Iranto, B. D. (2012). INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDU (Studi pada PT . PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan DIY).
- Jahanshahi, A. A., Gashti, M. A. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253–260. <http://doi.org/10.1057/palgrave.fsm.4760085>
- Martoyo, Susilo . (1992). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : BPF.
- Moh Nazir phd : Metodologi Penelitian, 2014. Penerbit : Ghania Indonesia
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1*. Jakarta:PT Index.
- Meliawati, S. S. (2008). Determinan penerimaan penggunaan perpustakaan digital. 539.
- Perangin angin, Loina (2001). Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik. Bandung : CV. Lalolo.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Priyatno, Dwi, 2008. *Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik*, Edisi Pertama, Mediakom, Jakarta.
- Rasim, wawan setiawan, eka fitrajaya rahman. 2008. Metodologi Pembelajaran Berbasis Komputer Dalam Upaya Menciptakan Kultur Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Pendidikan Ilmu Komputer FPMIPA UPI
- Riduwan. 2013. Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung : Alfabeta
- Sarwono, Jonathan. 2011. Buku Pintar IBM SPSS *Statistics* 19. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo
- Santosa dan Ashari. 2005. *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Ulwan, Nashihun. (2014). Cara Membaca atau Melihat Tabel T. Didapat dari : <http://www.portal-statistik.com/2014/05/cara-membaca-atau-melihat-tabel-t.html> Diakses: 18 Juli 2016.
- Ulwan, Nashihun. (2015). Cara Membaca atau Melihat Tabel F dengan Excel. Didapat dari : <http://www.portal-statistik.com/2015/05/cara-membaca-atau-melihat-tabel-f.html> Diakses: 18 Juli 2016.